

**PENGARUH KUALITAS *SERVICE*, PERSEPSI  
HARGA DAN FASILITAS PELANGGAN LRT  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi kasus pada pengguna LRT stasiun Veldrome)**

**SKRIPSI**

**TOMI DWI FACHRIANTO**

**2113000406**



**SKRIPSIINI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2020**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

### PENGARUH KUALITAS SERVICE, PERSEPSI HARGA DAN FASILITAS PELANGGAN LRT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi kasus pada pengguna LRT stasiun Veldrome)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.



## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Karya ilmiah dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS SERVICE, PERSEPSI HARGA DAN FASILITAS PELANGGAN LRT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

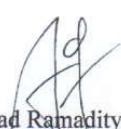
**(Studi kasus pada pengguna LRT stasiun Veldrome)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc. dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

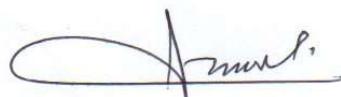
Jakarta, Juni 2020

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.



Drs. Sumitro, MSc

## **HALAMAN PENGESAHAN**

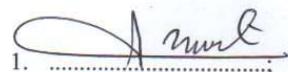
Karya ilmiah dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS SERVICE, PERSEPSI HARGA DAN FASILITAS PELANGGAN LRT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi kasus pada pengguna LRT rute Veldrome)**

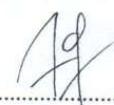
telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada 17 April 2020 dengan nilai B+

**Panitia Ujian Karya ilmiah**

1. ....; 

Drs. Sumitro, MSc

(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2. ....; 

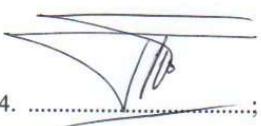
Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.

(Pembimbing)

3. ....; 

Drs. Jusuf Haryanto, M.Sc

(Anggota Penguji)

4. ....; 

Asep Saefurahman, SE, MSI.

(Anggota Penguji)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Jusuf Haryanto, M.Sc dan Asep Saefurahman, SE, MSi. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs Ridwan Maronrong, M.Sc., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Bapak Dr. Anhar, M.Sc., SE., Ak., CA selaku Kepala Departemen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Bapak Drs. Sumitro, MSc selaku Kepala Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
6. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen, STEI, atas ilmu yang telah diberikan selama peneliti menyelesaikan studi.
7. Keluarga terkasih kepada mama, mas Riki, mas Dio, mas Deni, Alm mas Andhika, mamah, papah, Danu, yang tidak pernah berhenti mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan lahir batin, juga nasihat serta inspirasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan yang tiada henti memberikan masukan dan arahan, Rando, Mega, dan Erwan.

9. Semua pihak yang mendukung yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak bantuan, dukungan dan saran.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan karya ilmiah ini.

Jakarta, Juni 2020

**TOMI DWI FACHRIANTO**

NPM 2113000406

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : TOMI DWI FACHRIANTO  
NPM : 2113000406  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

### **PENGARUH KUALITAS SERVICE, PERSEPSI HARGA DAN FASILITAS PELANGGAN LRT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi kasus pada pengguna LRT stasiun Veldrome)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : Juni 2020

Yang menyatakan,

ttd

TOMI DWI FACHRIANTO

Tomi Dwi Fachrianto  
NPM : 2113000406  
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :  
Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

**PENGARUH KUALITAS SERVICE, PERSEPSI HARGA DAN  
FASILITAS PELANGGAN LRT TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN**  
**(Studi kasus pada pengguna LRT stasiun Veldrome)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas *Service*, persepsi harga dan fasilitas penumpang terhadap kepuasan pelanggan LRT.

Metoda penelitian yang digunakan adalah metoda survei, dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan datanya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan LRT Jakarta di stasiun Veldrome yang berjumlah 500 orang. Sampel yang digunakan untuk penelitian ini sebanyak 143 orang responden pada LRT Jakarta Veldrome.

Berdasarkan hasil dan pembahasan menunjukkan secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan kualitas *Service* terhadap kepuasan pelanggan pada LRT rute Veldrome dan kontribusi pengaruh kualitas *Service* terhadap kepuasan pelanggan sebesar 50,7% ; secara parsial tidak terdapat pengaruh positif signifikan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada LRT rute Veldrome dan kontribusi pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan sebesar 9,9% ; secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan fasilitas pelanggan LRT terhadap kepuasan pelanggan pada LRT rute Veldrome dan kontribusi pengaruh fasilitas pelanggan LRT terhadap kepuasan pelanggan sebesar 40,7% serta secara simultan terdapat pengaruh positif signifikan kualitas *Service*, persepsi harga, dan fasilitas pelanggan LRT terhadap kepuasan pelanggan pada LRT rute Veldrome dan kontribusi pengaruh kualitas *Service*, persepsi harga, dan fasilitas pelanggan LRT terhadap kepuasan pelanggan sebesar 95,2%.

**Kata kunci : Kualitas Service, persepsi harga, fasilitas penumpang,  
kepuasan pelanggan**

Tomi Dwi Fachrianto  
NPM : 2113000406  
*Study program S-1 Management*

*Lecture :*  
Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

**EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE PERCEPTION AND LRT CUSTOMER FACILITIES ON CUSTOMER SATISFACTION**  
**(Case study on Veldrome station LRT users)**

**ABSTRACT**

*This study aims to determine and analyze the effect of Service quality, price perceptions and passenger facilities on LRT customer satisfaction.*

*The research method used is the survey method, using a questionnaire as a data collection tool. The population in this study was the Jakarta LRT customers at Veldrome station, amounting to 500 people. The sample used for this study was 143 respondents in the Jakarta Veldrome LRT.*

*Based on the results and discussion, there is a partially significant positive effect on Service quality on customer satisfaction on the LRT Veldrome route and the contribution of the influence of Service quality on customer satisfaction by 50.7%; partially there was no significant positive effect of price perception on customer satisfaction on the Lelang Veldrome route and the contribution of the effect of price perception on customer satisfaction was 9.9%; partially there is a significant positive effect of LRT customer facilities on customer satisfaction on the LRT Veldrome route and the contribution of LRT customer facilities to customer satisfaction by 40.7% and simultaneously there is a significant positive effect on Service quality, price perception, and LRT customer facilities on customer satisfaction on the LRT Veldrome route and the contribution of the influence of Service quality, price perception, and LRT customer facilities to customer satisfaction by 95.2%.*

**Keywords:** *Service quality, price perception, passenger facilities, customer satisfaction*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
 <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
 <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	 <b>8</b>
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Landasan Teori .....	13
2.2.1. Pemasaran jasa .....	13
2.2.2. Kualitas <i>Service</i> .....	14
2.2.3. Persepsi harga .....	17
2.2.4. Fasilitas.....	19
2.2.5. Kepuasan pelanggan.....	22
2.3. Hubungan antar Variabel Penelitian.....	26

	<b>Halaman</b>
2.3.1. Pengaruh kualitas <i>Service</i> terhadap kepuasan pelanggan	26
2.3.2. Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan.	27
2.3.3. Pengaruh fasilitas pelanggan LRT terhadap kepuasan pelanggan.....	27
2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	27
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian .....	28
 <b>BAB III METODA PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1. Strategi Penelitian.....	29
3.2. Populasi dan Sampel.....	29
3.2.1. Populasi penelitian.....	30
3.2.2. Sampel penelitian .....	30
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data .....	30
3.4. Operasionalisasi Variabel .....	31
3.5. Metoda Analisis Data.....	35
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	41
4.2. Deskripsi Responden .....	43
4.3. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	45
4.3.1. Uji validitas.....	45
4.3.2. Uji reliabilitas .....	48
4.4. Deskripsi Data .....	50
4.5. Analisis Statistik Data.....	53
4.5.1. Analisis koefisien determinasi .....	53
4.5.2. Pengujian hipotesis.....	57
4.6. Temuan Hasil Penelitian .....	60

	<b>Halaman</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>63</b>
5.1. Simpulan .....	63
5.2. Saran .....	63
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	64
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>68</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 3.1</b> Bobot Nilai Skala Likert.....	31
<b>Tabel 3.2</b> Indikator dan Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	33
<b>Tabel 3.3</b> Indikator dan Variabel Persepsi Harga ( $X_2$ ) .....	33
<b>Tabel 3.4</b> Indikator dan Variabel Fasilitas Penumpang ( $X_3$ ).....	34
<b>Tabel 3.5</b> Indikator dan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	34
<b>Tabel 4.1</b> Data Responden.....	43
<b>Tabel 4.2</b> Validitas Instrumen per Butir untuk Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	46
<b>Tabel 4.3</b> Validitas Instrumen per Butir untuk Persepsi Harga ( $X_2$ ) .....	47
<b>Tabel 4.4</b> Validitas Instrumen per Butir untuk Fasilitas Penumpang ( $X_3$ )....	47
<b>Tabel 4.5</b> Validitas Instrumen per Butir untuk Kepuasan Pelanggan (Y).....	48
<b>Tabel 4.5</b> Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	49
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Harga ( $X_2$ ).....	49
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas Penumpang ( $X_3$ ).....	50
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y) .....	50
<b>Tabel 4.10.</b> Koefisien determinasi Parsial Kualitas <i>service</i> ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) .....	54
<b>Tabel 4.11.</b> Koefisien determinasi Parsial Persepsi harga ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) .....	53
<b>Tabel 4.12.</b> Koefisien determinasi Parsial Fasilitas pelanggan LRT ( $X_3$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) .....	55
<b>Tabel 4.13</b> Koefisien Korelasi dan Determinasi Simultan kualitas <i>service</i> ( $X_1$ ), persepsi harga ( $X_2$ ), dan fasilitas pelanggan LRT ( $X_3$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y).....	56
<b>Tabel 4.14.</b> Pengujian Hipotesis Parsial kualitas <i>service</i> ( $X_1$ ), persepsi harga ( $X_2$ ), dan fasilitas pelanggan LRT ( $X_3$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) .....	57
<b>Tabel 4.15.</b> Pengujian Hipotesis Simultan kualitas <i>service</i> ( $X_1$ ), persepsi harga ( $X_2$ ), dan fasilitas pelanggan LRT ( $X_3$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y).....	59
<b>Tabel 4.16.</b> Matrik Hasil Penelitian .....	60

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1</b>	Kerangka Konseptual Penelitian ..... 28
<b>Gambar 4.1</b>	Diagram Skala Likert Variabel Kualitas <i>Service</i> ( $X_1$ ) ..... 51
<b>Gambar 4.2</b>	Diagram Skala Likert Variabel Persepsi Harga ( $X_2$ ) ..... 51
<b>Gambar 4.3</b>	Diagram Skala Likert Variabel Fasilitas Penumpang ( $X_3$ ) ..... 52
<b>Gambar 4.4</b>	Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) ..... 52

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b>	Kuesioner Penelitian .....	68
<b>Lampiran 2.</b>	Tabulasi Data Variabel Kualitas <i>Service</i> ( $X_1$ ).....	72
<b>Lampiran 3.</b>	Tabulasi Data Variabel Persepsi Harga ( $X_2$ ).....	76
<b>Lampiran 4.</b>	Tabulasi Data Variabel Fasilitas Penumpang ( $X_3$ ) .....	80
<b>Lampiran 5.</b>	Tabulasi Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	84
<b>Lampiran 6.</b>	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas <i>Service</i> ( $X_1$ ).....	88
<b>Lampiran 7.</b>	Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Harga ( $X_2$ ) .....	89
<b>Lampiran 8.</b>	Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Penumpang ( $X_3$ ).....	90
<b>Lampiran 9.</b>	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	91
<b>Lampiran 10.</b>	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas <i>Service</i> ( $X_1$ ).....	92
<b>Lampiran 11.</b>	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Harga ( $X_2$ ).....	93
<b>Lampiran 12.</b>	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas Penumpang ( $X_3$ ) .....	94
<b>Lampiran 13.</b>	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	95
<b>Lampiran 14.</b>	Hasil Koefisien Determinasi Parrsial .....	96
<b>Lampiran 15.</b>	Hasil Koefisien Determinasi Simultan.....	97
<b>Lampiran 16.</b>	Surat Keterangan Riset.....	98
<b>Lampiran 17.</b>	Daftar Riwayat Hidup Peneliti .....	99